

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-017
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	COMUNICADO	FECHA: 30/07/2014

Arauca, 03 de mayo de 2019

Señora
LUZ MAIRY NATERA
 Auxiliar de enfermería
 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E

PARS 38

GIU-053-2019

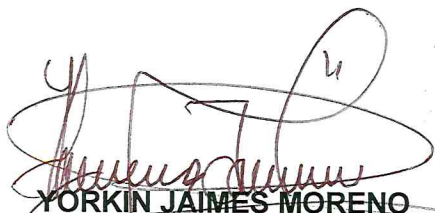
Referencia: Notificación PQRS

Cordial saludo

Por medio de la presente me permito presentarle los PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), referidos por la señora **YARLENA YANETH DURAN DUEÑAS** identificada con C.C No **1.125.764.920**, del día 22 de abril de 2019.

Por lo anterior solicito dar respuesta al presente PQRS, formulando junto con ella el respectivo plan de mejora, teniendo en cuenta que se debe hacer a la mayor brevedad posible (4 días a partir de radicado el PQRS).

Atentamente;


YORKIN JAIMES MORENO
 Líder GIU
 E.S.E Hospital San Vicente de Arauca

Anexo formato de registro PQRS.
 C.C Olga Lucia Guapacha (Jefe Líder Urgencias)

Olga Lucia Guapacha
 R/ Mairy Luz Natera
 32.732.463
 Hrs: 9:45 am
 Fecha: 3-5-19

Buenos días Tengan un gran saludo de parte de esta beneficiada la cual se encuentra hospitalizada desde el día 22-04-2019; El comunicado que hago por este medio es que el día 25-04-2019. en el turno de la mañana me sucedió un incidente con la enfermera la cual lleva por nombre o apellido Portera, que en el momento que le aplico las medicinas mece si ella lo hizo porque es su manera de trabajar o noce porque intencionalmente me aplicó el medicamento del antibiótico fue directamente a la vena y el cual no fue disuelto con la cantidad correspondiente de las soluciones indicadas, como también me preguntó cuánto era lo que me correspondía de antibiótico y dijo que era 1 gramo de cefatolína y lo que yo tenía entendido era que se usara por gramo de la misma.

sin mas que agradecer.

Jaqueline Durán
1.125.764.920.
0416-3781555.

Mary }
Núñez } Aux. Inf.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-015
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	MEMORANDO	FECHA: 30/07/2014

FECHA: Arauca, 13 de mayo de 2019

PARA: **YORKIN JAIMES MORENO**
Líder de GIU

DE: **OLGA LUCIA GUAPACHA**

ASUNTO: **Respuesta a PQR**

Cordial saludo la presente tiene como fin dar respuesta a petición, queja y reclamo (PQR) presentada por la señora **YARLENA YANETH DURAN DUEÑAS** el día 22 de abril del presente año, una vez analizada el PQR me permito informar:

1. Es lamentable para la institución este tipo de PQR, que dejan entre dicho el actuar del personal de enfermería de nuestra institución, y que de algún modo interfiere en la prestación de servicios.
2. Se realizó reunión con la auxiliar de enfermería **LUZ MAIRY NATERA**, al cual se le socializo el PQR, y se hizo énfasis en la aplicación del protocolo de aplicación de medicamentos, al respecto la auxiliar en mención manifiesta que cumplió con las indicaciones establecidas dentro del protocolo.
3. Teniendo en cuenta lo anterior se revisara el protocolo de administración de medicamento con énfasis en la información explícita que se debe dar al usuario sobre el medicamento a aplicar, signos y síntomas que este produce y la forma correcta de administración con el fin de evitar nuevos evento.
4. Agradecemos de antemano las PQR y sugerencias impartida por usted que nos permitirán mejorar la realización de nuestras tareas en el que hacer continuo de enfermería.

Agradezco la atención a la presente y las recomendaciones pertinentes para el caso.


OLGA LUCIA GUAPACHA MEJIA
 Enfermera urgencias

Señores
Hospital San Vicente de Arauca
Olga Quapacher
Jefe de enfermería.

Asunto:
Aclaración de informe por pte

me permito que informar que
en relación a lo sucedido que manifestó
la pte en ningún momento le ~~aplique~~
administre medicamento directo
se realizó lavado de vías endovenosas
con solución salina a 5cc como
lo indica el protocolo.

Atte Maira Luz Notero
c: 32.732.463



HOSPITAL
SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.

REGISTRO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y COMENTARIOS POSITIVOS DE LOS USUARIOS

ESPACIO PARA SER DILIGENCIADO ÚNICAMENTE POR LA INSTITUCIÓN

Clasificación de la solicitud:

Petición

☐

Sugerencia

☐

Reclamo

☐

Queja

☒

Comentario
Positivo

☐

SOLUCIÓN DE LA SOLICITUD

Fecha de la solución: 13-05-19

Funcionario Responsable Yoris James Moreno

Descripción de la solución:

Se procede a publicar respuesta de la
presente pqr en todos de la pagina web
de la institución ya que el usuario no
da un telefono al cual sea posible contactarlo

RETROALIMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN AL USUARIO

Funcionario Responsable:

Fecha de la Retroalimentación:

Nombre del usuario o de la persona a la
que se le retroalimenta la solución:

Observaciones:

CÓDIGO: GAC/1-REG-004

VERSIÓN: 03

FECHA: 22/10/2014